



KAMMARKOLLEGIET
GRUNDAT 1539

Statens inköpscentral

Datum
2013-xx-xx

Diarienummer
96-66-2012

Projektname
Operatörs- och transmissionstjänster

Dokumenttyp
Allmänna villkor

Bilaga

Allmänna villkor

Operatörs- och transmissionstjänster

Innehållsförteckning

1	Bakgrund	4
2	Definitioner	4
3	Reglering i Kontraktet.....	6
4	Kontaktperson.....	7
5	Parternas förhållningssätt.....	7
6	Allmänt om Ramavtalsleverantörens åtaganden	8
7	Kundens åtaganden	9
8	Projekt- och driftorganisation.....	9
9	Driftmöten	10
10	Leverans och leveranskontroll.....	10
11	Underleverantör	11
12	Konsult.....	12
13	Nyttjanderätt till Resultatet	13
14	Nyttjanderätt till Produkt och Programvara	13
15	Intrång	14
16	Pris och betalning.....	15
17	Dröjsmål med betalning	16
18	Försening	16
19	Vite till följd av försenad Leverans	17
20	Felansvar	18
21	Felanmälan	18
22	Felavhjälpning.....	19
23	Eskalering.....	19
24	Säkerhetskopiering och verifiering	20
25	Rättningar och uppdateringar	20
26	Service och Underhåll.....	20
27	Servicenivåer	20
28	Viten vid fel.....	21
29	Undantag vid beräkning av vite.....	22
30	Servicefönster	23
31	Revision av Ramavtalsleverantörens åtaganden.....	23
32	Administrativa säkerhetskrav	23
33	Säkerhetskrav.....	24
34	Ansvarsbegränsningar och befrielsegrunder	24
35	Förtida upphörande.....	25
36	Avveckling och överlämning.....	26

Statens inköpscentral

Projektname
Operatörs- och transmissionstjänster

Dokumenttyp
Allmänna villkor

37	Sekretess	27
38	Försäkring	27
39	Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter	28
40	Ändringar och tillägg.....	28
41	Tvistlösning och tillämplig lag	28



1 Bakgrund

- 1.1 Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtalet avseende Operatörs- och transmissionstjänster, diarienummer 96-66-2012, (nedan Upphandlingen). Villkoren i dessa Allmänna villkor reglerar avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och den avropande organisationen (nedan kallad Kunden).
- 1.2 Dessa Allmänna villkor utgör en bilaga till Kontraktet och gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för ovan nämnda Upphandling, oavsett om dessa Allmänna villkor bifogas till Avropet eller inte.
- 1.3 Innehåller Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter eller villkor som inte efterfrågats i Avropet blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt angående detta.

2 Definitioner

Begrepp	Förklaring
Arbetsdag	Helgfri måndag till och med fredag.
Avrop	Beställning som Kunden gör inom ramen för detta Ramavtal.
Avropssvar	Det svar (den offert) som Ramavtalsleverantör lämnar med anledning av Avropet.
Avtalad specifikation	Överenskommen omfattning av Leveransen samt krav på Leveransen, som Parterna i Kontraktet särskilt har överenskommit att Leveransen ska uppfylla.
Avbrottstid	Sammanlagda Åtgärdstiden under ett kalenderkvartal.
Avbrott	Tid under vilken Serviceobjekt är drabbat av fel som medför att Serviceobjektet inte kan användas enligt Avtalad specifikation eller Kontraktet.
Drifttid	Hela den tid (inklusive Servicetid) då Leveransen ska vara tillgänglig för Kunden att använda enligt Avtalad specifikation eller Kontraktet.
Effektiv leveransdag	Effektiv leveransdag definieras i avsnitt 10 <i>Leverans och leveranskontroll</i> punkt 10.7 i dessa Allmänna villkor.
Funktion	Tjänstens och/eller Tjänsternas samlade egenskaper. I Funktion ingår förutom Tjänster även Produkter och Programvaror som är nödvändiga för realiserande av Leveransen.
Konsult	Anställd hos Ramavtalsleverantören eller hos Ramavtalsleverantörens underleverantör.
Kontrakt	Det avtal som upprättas mellan Kunden och Ramavtals-

Begrepp	Förklaring
	leverantören i samband med Avrop. Dessa Allmänna villkor ska utgöra en bilaga till Kontraktet.
Kontraktperioden	Kontraktets giltighetstid inklusive eventuella optioner. Kontraktperioden framgår i Kontraktet.
Kunden	Avropsberättigade organisationer dvs. statliga myndigheter, stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten samt de organisationer inom övrig offentlig sektor som deltagit i Upphandlingen enligt Ramavtalets <i>bilaga Avropsberättigade</i> .
Kundtjänst	Den kontaktyta som tillhandahålls för Kunden angående Leveransen. Kundtjänst avser exempelvis felanmälan och support. Kundtjänst ska arbeta med en felanmälan inom angiven Servicetid till dess att ärendet är avklarat och avrapporterat om annat inte överenskommes i Kontraktet eller i övrigt mellan Parterna. Kundtjänst ska kunna ges till Kunden via telefon, e-post och/eller webbplats.
Leverans	De Tjänster och/eller Funktioner och eventuellt tillhörande Produkter och Programvaror som behövs för att realisera Tjänsten i enlighet med Kontraktet.
Managementeskalering	Managementeskalering ska ske när Ramavtalsleverantören misstänker att felet inte blir åtgärdat inom tillåten Åtgärdstid, vid misslyckad Teknisk eskalering och/ eller vid problem med underleverantörer.
Part	Kunden respektive Ramavtalsleverantör.
Produkt	Utrustning som är nödvändig för realiserande av Leveransen.
Programvara	Programvara som är nödvändig för realiserande av Leveransen.
Ramavtal	Samtliga dokument tillhörande Upphandlingen, dvs. ansökningsansökningsinbjudan och förfrågningsunderlaget med tillhörande bilagor.
Ramavtalsleverantören	Leverantör som efter upphandling erhållit Ramavtal.
Resultat	Allt arbete och allt material, inklusive dokumentation, som tas fram inom Tjänsten för Kunden inom ramen för Kontraktet.
Serviceobjekt	Separata Tjänster och Funktioner som framgår av Kontraktet.
Servicefönster	Tid då Ramavtalsleverantören kan utföra planerat Underhåll och serviceåtgärder på Serviceobjekt.

Begrepp	Förklaring
Servicetid	Den tid då avtalat Serviceobjekt ska användas enligt Avtalad specifikation eller Kontraktet med överenskomna servicenivåer och under vilken felavhjälpande åtgärder ska vidtas.
Teknisk eskalering	Sker om normalflödet för felhantering är genomgånet och om inga framsteg görs eller bedöms kunna göras med normala insatser. Den aktuella felanmälan ska tillföras större befogenheter, fler resurser och kompletterande kompetens. Om bedömning är att ärendet inte kan avhjälpas med normala insatser inom utsatt Åtgärdstid ska eskalering ske. Denna kontakt ska ske snarast eller allra senast när 30 % av Åtgärdstiden återstår. Återkoppling vid eskalering ska ske till Kunden inom en timme.
Tjänst	Tjänst inom områdena fasta och mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster. Tjänsterna ska kunna köpas till Kundens infrastruktur. I området ingår även Tjänster så som säkerhetstjänster kring kapacitet och internet, konsulttjänster och support.
Underhåll	Åtgärder så som rättningar och uppdateringar som vidtas för att upprätthålla överenskommen funktionalitet enligt Avtalad specifikation, Kontraktet och avtalad servicenivå.
Åtgärdstid	Den längsta tillåtna tiden mellan Kundens felanmälan och den tidpunkt då Serviceobjekt ska uppfylla Avtalad specifikation eller Kontraktet. Åtgärdstid räknas inom avtalad Servicetid.

3 Reglering i Kontraktet

- 3.1 Ramavtalsleverantören ska installera och tillhandahålla Tjänster och/eller Funktioner i enlighet med Avtalad specifikation och Kontraktet.
- 3.2 Parterna kan i Kontraktet avtala om:
- vilken eller vilka Tjänster som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa Tjänster,
 - vilken eller vilka Funktioner som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa Funktioner,
 - vilken eller vilka Produkter som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt Produktspecifikation,
 - vilken eller vilka Programvaror som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa Programvaror,
 - vilka Konsulter som ska utföra angivna delar av Leveransen,



- f) förutsättningarna för Leveransen såsom t.ex. tidplan och hur arbetet ska redovisas,
 - g) anpassningar och/eller preciseringar av villkor i dessa Allmänna villkor, såsom t.ex. precisering av Underhåll, support och servicenivå samt vitesnivåer,
 - h) avtalad ersättning samt
 - i) Kontraktperiod.
- 3.3 Ändring och/eller tillägg av Avtalad specifikation kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Parterna. Ramavtalsleverantören ska skriftligen meddela Kunden om Ramavtalsleverantören anser att visst arbete innebär ändring och/eller tillägg av Leveransens omfattning och därmed ändring av Avtalad specifikation. För det fall Parterna inte överenskommer om ändring eller tillägg till Avtalad specifikation och Ramavtalsleverantören ändå utför arbete som inte omfattas av Avtalad specifikation ska arbetet inte anses ingå i Avtalad specifikation. Ramavtalsleverantörer erhåller ingen ersättning för arbete som inte ingår i Avtalad specifikation. Ramavtalsleverantörer erhåller således ingen ersättning för liknande arbete. Ändringar och/eller tillägg regleras enligt avsnitt 40 *Ändringar och tillägg* i dessa Allmänna villkor.

4 Kontaktperson

- 4.1 Kunden och Ramavtalsleverantören ska i Kontraktet ange varsin kontaktperson. Byte av kontaktperson ska utan dröjsmål meddelas motparten skriftligen.
- 4.2 Kontaktperson hos Ramavtalsleverantörens har, om inte annat skriftligen meddelats Kundens kontaktperson, behörighet att på Ramavtalsleverantörens vägnar och med för denne bindande verkan, företräda Ramavtalsleverantören i frågor avseende Kontraktet.

5 Parternas förhållningssätt

- 5.1 Parterna är skyldiga att vara väl förtrogna med Ramavtalsvillkoren, samt i övrigt hålla sig informerade om Kontraktets praktiska tillämpning och utveckling.
- 5.2 Parterna ska verka för att en god avtalsrelation upprätthålls genom att kontinuerligt informera varandra om händelser som påverkar, eller kan komma att påverka utförandet av Leveransen. Parterna ska lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för Leveransen.
- 5.3 En händelse som inträffar under Kontraktperioden ska hanteras i omedelbar anslutning till händelsen i syfte att möjliggöra en enklare hantering för inblandade parter.

6 Allmänt om Ramavtalsleverantörens åtaganden

- 6.1 Ramavtalsleverantören ska upprätthålla en god avtalsrelation till Kunden med utgångspunkt i en förståelse för Kundens verksamhet.
- 6.2 Ramavtalsleverantören svarar för att Leveransen utförs i enlighet med Avtalad specifikation och Kontraktet.
- 6.3 Ramavtalsleverantören ansvarar i samtliga avseenden för att Leveransen motsvarar det behov som Kunden redovisat och att Leveransen innefattar samtliga Tjänster och/eller Funktioner som erfordras för att Leveransen ska uppfylla de av Kunden angivna kraven.
- 6.4 Ramavtalsleverantören ansvarar för att Leveransen fullgörs i överensstämmelse med tillämpliga lagar och regler.
- 6.5 Ramavtalsleverantören svarar för att Leveransen utförs med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja samt i enlighet med etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen.
- 6.6 Ramavtalsleverantören ska, om Kunden så begär, presentera rutiner för Underhåll och övervakning till Kunden.
- 6.7 Ramavtalsleverantören ska inte från annan än Kunden motta eller inhämta direktiv för Leveransens genomförande.
- 6.8 Ramavtalsleverantören ska använda distansöverbryggande teknik om Kunden så begär i syfte att minska antalet resor. Om Kunden så begär, ska Ramavtalsleverantören följa Kundens mötes-, rese- och miljöpolicy och/eller Kundens uppställda miljömål.
- 6.9 Ramavtalsleverantören ska tillvarata och företräda Kundens intressen och garanterar att Ramavtalsleverantören, under hela Kontraktperioden, inte kommer att vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Kundens verksamhet. Ramavtalsleverantören ska, om Ramavtalsleverantören misstänker att Kontraktet kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Kunden därom och avvakta Kundens instruktioner.
- 6.10 Ramavtalsleverantören äger inte rätt att använda Kundens namn eller det faktum att Ramavtalsleverantören har ett Kontrakt med Kunden i reklam- eller marknadsföringssammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Kunden.
- 6.11 Ramavtalsleverantören svarar för att erforderliga tillstånd erhållits och erforderliga anmälningar gjorts för tillhandahållande av Leveransen.
- 6.12 Ramavtalsleverantören ska följa Kundens instruktioner angående behandling av personuppgifter. Mellan Parterna ska om Kunden så begär ett Personuppgiftsbiträdesavtal tecknas. Om något villkor i Kontraktet utgör hinder mot eller försvårar tillämpning av någon klausul i Personuppgiftsbiträdesavtalet, har villkoren i Personuppgiftsbiträdesavtalet företräde framför övriga villkor i Kontraktet.

- 6.13 Elektronisk handel inbegriper alla situationer där Parter utväxlar affärsinformation via olika former av elektronisk kommunikation och där minst en part har ett ekonomiskt intresse av kommunikation. E-handel omfattar aktiviteter inom upphandling, inköp och fakturering. Statlig förvaltning ska vid utgången av 2013 hantera all beställning genom elektroniska inköpssystem. Om Kunden och Ramavtalsleverantören är överens under Kontraktperioden kan sådan elektronisk utväxling av handelsdokument påbörjas.

7 Kundens åtaganden

- 7.1 Kunden ansvarar enbart för överenskomna utrymmen, elförsörjning och kabeldragning i fastighet och/eller lokal som Parterna särskilt har överenskommit om i Kontraktet.
- 7.2 Kunden ska informera Ramavtalsleverantören om större förestående interna händelser som påverkar Leveransen.
- 7.3 Kunden ska utse namngiven person eller supportgrupp hos Kunden som ska ha kunskaper om Leveransen och Kundens egen driftmiljö för att vid felanmälan kunna beskriva fel för Ramavtalsleverantören. Kunden ska tillse att Ramavtalsleverantören erhåller kontaktuppgifter till utpekad person eller supportgrupp hos Kunden.
- 7.4 Kunden ska upprätta och underhålla dokumentation om sin driftmiljö som berör Leveransen samt göra denna dokumentation tillgänglig för Ramavtalsleverantören för att underlätta avgränsning och avhjälpning vid felanmälan eller vid detekterat fel.
- 7.5 Kunden ska, om det är nödvändigt för tillhandahållande av Leveransen eller vid felavhjälpning ge Ramavtalsleverantören tillträde till erforderlig utrustning i Kundens fastighet och/eller lokal. Ramavtalsleverantören ska vara väl införstådd med samt följa Kundens säkerhetsangivelser vid tillträde till fastigheten och/eller lokalen.
- 7.6 Kunden ansvarar för att de Produkter som ansluter till Ramavtalsleverantörens kommunikationsnät ska uppfylla de krav som föreskrivs i lag, förordning och föreskrift.

8 Projekt- och driftorganisation

- 8.1 Ramavtalsleverantören ska, på Kundens begäran, upprätta en projekt- och driftorganisation. Projekt- och driftorganisationen ska beskrivas i Kontraktet och ska upprättas av Ramavtalsleverantören och godkännas av Kunden. Beskrivningen av projekt- och driftorganisationen ska, utöver den organisatoriska beskrivningen, innehålla en beskrivning av respektive Parts uppgifter och ansvar inom ramen för projekt- och driftorganisationen samt dess bemanning.
- 8.2 Byte av personer i projekt- och driftorganisationen ska utan dröjsmål meddelas motparten skriftligen. Ramavtalsleverantören äger endast rätt att byta ut person i projekt- och driftorganisationen med person som innehar motsvarande organisatorisk befattning samt kompetens och erfarenhet. Bytet ska skriftligen godkännas av Kunden innan byte får ske.

- 8.3 Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut personer i projekt- och driftorganisationen om Kunden begär det och om Kunden har sakliga skäl för sin begäran, såsom att personen saknar erforderlig kompetens, erfarenhet och/eller att samarbetsvårigheter förekommer.
- 8.4 Ramavtalsleverantören svarar själv för kostnader och tidsåtgång för byte av person i projekt- och driftorganisationen samt för att ny person ska sätta sig in i projekt- och driftorganisationen, detta oavsett anledning till bytet.

9 Driftmöten

- 9.1 Ramavtalsleverantören ansvarar för att genomföra kvartalsvisa driftmöten med Kunden, om inte annat överenskommes mellan Parterna i Kontraktet. Parterna uppbär sina egna kostnader vid driftmöten. Driftmöten ska dokumenteras av Ramavtalsleverantören och justeras av Kunden.
- 9.2 Vid driftmöten ska Ramavtalsleverantören redovisa förutvarande periods driftstatistik, innehållande uppgifter om Åtgärdstider, Avbrottstider och antal fel, fördelat inom vardera kategorisering av fel (Kritiska fel, Icke Kritiska fel och Ringa fel). Hantering och reglering av Åtgärdstid, Avbrottstid och fel ska göras i samband med dessa möten. Parterna ska gemensamt överenskomma om åtgärder rörande förbättringar och förändringar. Ramavtalsleverantören ska, i förekommande fall, redovisa underlag för vitesberäkning. På driftmöten ska eventuella förändringar i t.ex. utförandet eller behovet diskuteras. Ramavtalsleverantören ska informera Kunden om den utveckling som sker inom området samt överlämna en rapport avseende en allmän bedömning av säkerhetsnivån, eventuella förändringar i hotbilden eller störningsrisker, samt en sammanställning av under perioden inträffade störningar.

10 Leverans och leveranskontroll

- 10.1 Avtalad leveransdag är den dag då Leveransen ska uppfylla Avtalad specifikation och de övriga i Kontraktet angivna förutsättningar.
- 10.2 Avtalad leveransdag och tid för när Kunden ska genomföra leveranskontroll och eventuell leveranskontrollperiods längd kan anges i Kontraktet. Tid för när Ramavtalsleverantören vid leverans av Funktion ska genomföra test och vad som ska ingå i testet och testprotokollet kan anges i Kontraktet. Parterna kan även avtala om leveranskontrollens innehåll och omfattning. I det hänseende Parterna inte avtalat om typen av leveranskontroll genomförs leveranskontroll enligt punkt 10.3 och punkt 10.4.
- 10.3 Före avtalad leveransdag ska Ramavtalsleverantören genomföra test för att säkerställa att Leveransen uppfyller Avtalad specifikation och Kontraktet i övrigt. Ramavtalsleverantörens test ska vara avslutad och skriftligt testprotokoll ska tillställas Kunden innan Kundens leveranskontrollperiod inträder. Om inte Parterna särskilt har överenskommit om annat i Kontraktet ska Ramavtalsleverantören översända testprotokollet till Kunden fem (5) Arbetsdagar innan Kundens leveranskontrollperiod inträder.

- 10.4 Kunden äger rätt att genomföra en leveranskontroll. I det hänseende leveranskontroll inte regleras i Kontraktet omfattar Kundens leveranskontrollperiod av de 20 Arbetsdagar som föregår Avtalad leveransdag. För det fall Kontraktet omfattar successiva leveranser är leveranskontrollperioden, om annat inte avtalats, de tio (10) Arbetsdagar som föregår avtalad leveransdag per successiv leverans.
- 10.5 Kunden bär ansvar för att leveranskontroll genomförs. På Kundens begäran ska Ramavtalsleverantören medverka under leveranskontrollperioden enligt Kundens skäligena instruktioner och omfattning. Om inget annat angivits i Kontraktet, utgår ingen ersättning för medverkan vid leveranskontroll.
- 10.6 Kunden ska godkänna Leveransen då den uppfyller Avtalad specifikation och Kontraktet. Godkännanden och underrättelser mellan Parter ska ske skriftligen.
- 10.7 Effektiv leveransdag är den dag:
- Leveransen skriftligen godkänts av Kunden, eller
 - leveranskontrollperioden, om leveranskontroll genomförs eller upphör, utan att Kunden skriftligen gjort anmärkning mot Leveransen, eller
 - Leveransen uppfyller Avtalad specifikation och Kontraktet efter det att Kunden gjort anmärkning mot Leveransen, en ny leveranskontroll kunnat genomföras samt Kunden skriftligen har godkänt att Leveransen uppfyller Avtalad specifikation och Kontraktet.
- 10.8 Godkänner Kunden inte Leveransen ska Ramavtalsleverantören snarast åtgärda fel. I de fall leveranskontroll har genomförts ska Parterna skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll.
- 10.9 Avvikelse från Avtalad specifikation eller Kontraktet som är utan betydelse för Leveransens avsedda användning och som enligt Kunden inte innebär en olägenhet ska inte påverka fastställandet av Effektiv leveransdag. Leveransen ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Avtalad specifikation och Kontraktet. Avvikelse som avses i denna punkt ska avhjälpas av Ramavtalsleverantören inom skälig tid.
- 10.10 Kunden får på egen risk använda Leveransen eller del av Leveransen för avsett ändamål under eventuell leveranskontrollperiod. Kunden får även utan att Effektiv leveransdag har inträtt, på grund av vad Kunden anser vara verksamhetskritiska skäl, använda Leveransen eller del av Leveransen i sin verksamhet för avsett ändamål, utan att Effektiv leveransdag inträder. Kunden ska utge skälig ersättning för den faktiska rörliga kostnaden.

11 Underleverantör

- 11.1 Ramavtalsleverantören äger rätt att anlita underleverantör i enlighet med Ramavtalet. Sådan underleverantör ska uppfylla de krav på kompetens och erfarenhet som Kunden har ställt på Ramavtalsleverantören. Underleverantören ska även uppfylla övriga villkor i Kontraktet som avser den del av Leveransen som underleverantören utför. Underleverantören ska även uppfylla samtliga krav som föreskrivs i Ramavtalet avseende underleverantörer.

- 11.2 I den utsträckning underleverantör anlitas för utförande av åtagande enligt Kontraktet svarar Ramavtalsleverantören för underleverantören såsom för egen del.
- 11.3 Ramavtalsleverantören är skyldig att ha väl dokumenterade rutiner för hantering av underleverantörer. Dessa rutiner ska bland annat innefatta ansvarsfördelning, tillgänglighet av resurser och kontaktpersoner hos underleverantören.
- 11.4 Eventuellt byte och/eller tillägg av underleverantörer under Kontraktperioden kan endast ske efter skriftligt godkännande från Kunden. Endast underleverantör som godkänts av Statens inköpscentral kan vara underleverantör. Sådant byte och/eller tillägg får inte innebära en väsentlig förändring av Kontraktet. Ansökan om att byta och/eller lägga till underleverantör ska ställas till Kunden i god tid före det planerade datumet för bytet och/eller tillägget. Ändringar och/eller tillägg regleras enligt avsnitt 40 *Ändringar och tillägg* i dessa Allmänna villkor.

12 Konsult

- 12.1 Konsulttjänsten ska utföras med omsorg, i enlighet med Avtalad specifikation, Kontraktet och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.
- 12.2 Ramavtalsleverantören är skyldig att ta de initiativ som kan behövas för att Konsult ska erhålla nödvändig kunskap och förståelse för Konsulttjänsten och dess fullgörande.
- 12.3 Ramavtalsleverantören ska säkerställa att kompetens hos Konsult är relevant för Tjänsterna som erbjuds, samt att Konsults kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med målen eller syftet med Tjänsterna.
- 12.4 Ramavtalsleverantören är skyldig att tillhandahålla Konsult som behärskar svenska i tal och skrift om inte annat avtalats i Kontraktet. Med behärskas avses att obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera med samtliga kontaktytor.
- 12.5 På Kundens anmodan ska Ramavtalsleverantören uppvisa detaljerad redovisning av utfört arbete samt upparbetad tid. Avrapportering ska ske enligt Kundens anvisningar.
- 12.6 Konsult är aldrig att anse som anställd hos Kunden. Ramavtalsleverantören svarar därför för skatter, sociala avgifter och övriga kostnader förenade med Konsults anställning. Skulle Kunden enligt lag vara skyldig att erlägga skatter och/eller sociala avgifter på ersättning som ska betalas till Ramavtalsleverantören, ska Ramavtalsleverantören ersätta Kunden för sådana avgifter. Om möjligt ska detta ske genom avräkning från ersättning som utgår till Ramavtalsleverantören.
- 12.7 Ramavtalsleverantören får ersätta i Kontraktet namngiven Konsult med annan Konsult efter skriftligt godkännande från Kunden. Sådant godkännande får inte förvägras utan sakliga skäl. En förutsättning för byte är att ny Konsult har samma kompetens och erfarenhet inom aktuellt område som nuvarande Konsult och att utförandet av Konsulttjänsten inte blir lidande av bytet. Ändringar och/eller tillägg regleras enligt avsnitt 40 *Ändringar och tillägg* i dessa Allmänna villkor.
- 12.8 Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut namngiven Konsult i Kontraktet om Kunden begär det och om Kunden har saklig skäl för sin

begäran, såsom att Konsulten saknar erforderlig kompetens, erfarenhet eller att samarbetssvårigheter förekommer.

- 12.9 Ramavtalsleverantören svarar själv för kostnader och tidsåtgång för byte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i Konsulttjänsten, detta oavsett anledning till bytet.

13 Nyttjanderätt till Resultatet

- 13.1 Kunden erhåller en fri, exklusiv, och i tiden obegränsad nyttjanderätt, inklusive en rätt att ändra, korrigera och vidareutveckla Resultatet, om inte Parterna överenskommer om annat i Kontraktet. Kunden har rätt att anlita tredje part i syfte att för Kundens behov nyttja Resultatet i enlighet med angiven nyttjanderätt. Kunden får emellertid ej överlåta Resultatet vidare utan Ramavtalsleverantörens medgivande.
- 13.2 Ramavtalsleverantören får inte publicera eller på annat sätt nyttja utredningsmaterial eller arbetsresultat som tillhör Kunden utan Kundens skriftliga medgivande. Allt sådant material ska överlämnas till Kunden när det inte längre behövs eller senast vid Kontraktens slut.

14 Nyttjanderätt till Produkt och Programvara

- 14.1 Ramavtalsleverantören upplåter till Kunden rätt att nyttja de Produkter och Programvaror som är nödvändiga för att tillhandahålla Leveransen.
- 14.2 Kundens nyttjanderätt till Produkt och/eller Programvaror utgör en fri, icke exklusiv och i tiden begränsad till Kontraktens period, om annat inte överenskommit mellan Parterna i Kontraktet. Kundens rätt är vidare begränsad till nyttjandet. Tjänsten och/eller Funktionen. Kunden ska nyttja Produkter och Programvaror i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner, under förutsättning att dessa instruktioner inte är ägnade att begränsa den avtalade omfattningen av Leveransen eller den kvalitet som Kunden i övrigt äger rätt att förvänta sig enligt vad som framgår i Avtalad specifikation och. Kunden äger enbart rätt att företa ändringar och ingrepp i Produkter och Programvaror i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner och specifikationer.
- 14.3 Kunden äger inte rätt att vidareöverlåta sin nyttjanderätt till Produkt och/eller Programvara utan Ramavtalsleverantörens godkännande.
- 14.4 Ramavtalsleverantören står risken för Produkten, under den tid som Produkten är placerad i Kundens lokaler, med undantag från sådana fall där Produkten skadas till följd av Kundens vållande. I det hänseende Produkten skadas till följd av Kundens vållande äger Ramavtalsleverantören rätt att debitera Kunden för av Ramavtalsleverantören verifierade direkta kostnader.
- 14.5 Kunden får enbart kopiera Programvara för den medgivna användningen eller för reserv- eller säkerhetsändamål, där så är möjligt. Kunden har inte rätt att utan Ramavtalsleverantörens medgivande ändra i Programvarans källkod.

- 14.6 Har i Kontraktet hänvisats till tredje parts särskilda bestämmelser för vissa Programvaror, ska dessa gälla vad avser nyttjande av Programvarorna före vad som anges ovan.
- 14.7 Oavsett vad som anges ovan äger Kunden rätt att vid Kontraktets upphörande överta Produkt till överenskommet pris. Kund äger inte rätt att överta Produkt i det hänseende Produkten ägs av tredje part eller innehåller företagshemligheter.

15 Intrång

- 15.1 Ramavtalsleverantören ansvarar för att denne från rättighetshavarna har inhämtat de rättigheter som erfordras för utförandet av Leveransen. Härtill svarar Ramavtalsleverantören för att det inte erfordras någon ytterligare licens eller royaltybetalning eller dylikt för Kundens användning av Leveransen i den mån Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet.
- 15.2 Ramavtalsleverantören garanterar att Kundens användning av och/eller förfogande av hela eller del av Leveransen i enlighet med Kontraktet inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. Ramavtalsleverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara Kunden om krav riktas eller talan förs mot Kunden om intrång på grund av användningen i Sverige, EU, EES och andra av Parterna överenskomna länder, av Leveransen, dock att Ramavtalsleverantören åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Kunden om Kunden så begär.
- 15.3 Ramavtalsleverantören åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för Kunden mest fördelaktiga sättet och enligt Kundens skäliga instruktioner vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Kunden att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning.
- 15.4 Ramavtalsleverantören åtar sig vidare att ersätta Kunden för de ersättningar och skadestånd som Kunden genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantören inom skälig tid från det att Kunden fick reda på att tredje part framfört anspråk eller väckt talan blivit skriftligen underrättad om detta.
- 15.5 Om intrång slutgiltigt befinns föreligga och Ramavtalsleverantören på sätt som ovan anförts fått deltaga i rättegång och förlikning eller om det enligt Ramavtalsleverantörens egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, ska Ramavtalsleverantören på egen bekostnad endera:
- tillförsäkra Kunden rätt att fortsätta använda Leveransen,
 - ersätta Leveransen med motsvarande vars användning inte innebär intrång och som Kunden godkänner,
 - ändra Leveransen så att intrång inte föreligger,
 - återta Leveransen och kreditera Kunden för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal avskrivningstid, eller
 - ersätta den del av Leveransen som utgör intrång med annan del som Kunden godkänner och som inte innebär intrång i tredje parts rätt.

- 15.6 Ramavtalsleverantörens rätt att återta Leveransen och kreditera Kunden ska gälla som ett sista alternativ. Fullgör Ramavtalsleverantören inte inom skälig tid sin skyldighet enligt ovan, har Kunden rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Leveransens nedsatta värde på grund av intrånget.
- 15.7 Ramavtalsleverantören är inte ansvarig mot Kunden för intrångsanspråk som grundas på att Produkt eller Programvara använts tillsammans med annan Produkt eller Programvara som inte ingår i Leveransen eller på att Produkt eller Programvara ändrats eller använts på ett sätt för vilket den inte konstruerats och Ramavtalsleverantören lämnat instruktion om hur Produkten eller Programvaran kan användas.
- 15.8 Ramavtalsleverantörens ansvar för Kundens intrång i annans rätt är begränsad till det ovan sagda såvida inte Kunden har varit grovt vårdslös.

16 Pris och betalning

- 16.1 Parterna har i Kontraktet kommit överens om hur ersättning för Leveransen ska utgå. Avtalade priser avser pris exklusive mervärdesskatt och andra skatter i den mån inte annat särskilt anges. Om annat inte anges, är priserna fasta och angivna i svenska kronor.
- 16.2 Med fastpris, exempelvis "flat rate", avses det arvode som ska erläggas oavsett Kundens nyttjandegrad och/eller Ramavtalsleverantörens resursåtgång för Leveransens utförande eller övriga kostnader för Ramavtalsleverantören. Ingen uppräknings av arvodet ska ske om inte Parterna särskilt har överenskommit om annat i Kontraktet, med undantag av punkt 16.4.
- 16.3 Utförs Leverans enligt löpande räkning utgår timarvode och/eller nyttjandegrad gällande telefoni och datakommunikation enligt åtgång för Leveransens utförande. Ramavtalsleverantören kan inte debitera arvode utöver angivet takpris, om annat inte framgår i dessa Allmänna villkor eller om Parterna inte har överenskommit om annat i Kontraktet.
- 16.4 Vid av Kunden beställd och godkänd utökning, begränsning eller på annat sätt ändring i Avtalad specifikation eller Kontraktet, och som Ramavtalsleverantören kan påvisa innebär kostnadsökningar för Ramavtalsleverantören och då Parterna har avtalat om fastpris, ska skriftligen överenskommas om pris avseende utökningen. Detsamma gäller merarbete som Kunden har orsakat genom fel eller försummelse. Ramavtalsleverantören ska vid dessa fall genom skriftligt meddelande till Kunden ta initiativ till förhandling innan debiterbart arbete utförs.
- 16.5 Ersättning för utlägg, som inte ingår i Avtalad specifikation eller Kontraktet, utgår endast om verifierad kostnad är naturlig och nödvändig för genomförandet och under förutsättning att Kunden i förväg skriftligen godkänt utlägget.
- 16.6 Vid av Kunden skriftligen beordrad resa har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamentskostnader.

- 16.7 Semesterersättning utgår inte. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekvämt arbetstid utgår endast under förutsättning att Parterna, i förväg, skriftligen överenskommit om detta. I övrigt ersätts utlägg endast om kostnad är verifierad, samt har godkänts av Kunden i förväg.
- 16.8 Vid fastpris har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning efter leveransgodkännande skett eller i enlighet med betalningsplan i Kontraktet. Vid löpande räkning med takpris har Ramavtalsleverantören rätt att fakturera en (1) gång per månad för utfört och redovisat arbete, verifierade kostnader och godkända utlägg.
- 16.9 Betalning sker mot faktura. Ramavtalsleverantören ska efter överenskommelse med Kunden erbjuda elektroniska fakturor. Dessa ska om Parterna inte överenskommer om annat vara av standarden ”Svefaktura” (VERVAFS 2007:1). Fakturorna ska vara specificerade enligt överenskommelse mellan Kunden och Ramavtalsleverantören.
- 16.10 Ramavtalsleverantören ska utforma fakturor till Kunden på ett enkelt och lättförståeligt sätt. Flexibilitet i fakturering ska tillgodose så att Kunden erbjuds möjlighet att specificera fakturan. Av fakturan ska framgå ramavtalsnummer, avtalsreferens, Leveransens innehåll, arten och omfattningen av det arbete som utförts under den tidsperiod som fakturan avser, Kundens nyttjande av tjänsten, specificerat på avdelnings/enhets och/eller kostnadsställe, kostnader under perioden samt annan ersättning som skriftligen överenskommit. Har Leveransen utförts enligt löpande räkning, ska dessutom antalet arbetstimmar anges och timersättning per Konsult. Av faktura ska även framgå om den avser slutlikvid.
- 16.11 Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska ske inom 30 kalenderdagar från det att fakturan kommit Kunden tillhanda. Kunden är dock aldrig skyldig att erlagga betalning innan 30 kalenderdagar har löpt efter Effektiv leveransdag, med undantag för rörliga kostnader enligt avsnitt 10 *Leverans och leveranskontroll* punkt 10.10 i dessa Allmänna villkor.
- 16.12 Ramavtalsleverantören är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra tillkommande avgifter.

17 Dröjsmål med betalning

- 17.1 Betalar Kunden inte avtalsenlig faktura i tid, och Kunden ej bestrider fakturan, har Ramavtalsleverantören rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635). Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantören.
- 17.2 Kunden har rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen i de fall Ramavtalsleverantören ålagts att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag. Ränta regleras på anmodan av Kunden.

18 Försening

- 18.1 Försening föreligger när Effektiv leveransdag inträffar efter avtalad leveransdag, eller när Effektiv leveransdag inte kan fastställas.

- 18.2 Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite enligt vad som föreskrivs i avsnitt 19 *Vite till följd av försenad Leverans* i dessa Allmänna villkor.
- 18.3 Om Kunden vid försening bedömer att utebliven användning väsentligen påverkar verksamheten negativt, äger Kunden rätt att använda del av Leverans, i den utsträckning som är möjligt. Kundens användning av del av Leverans innebär inte att Effektiv leveransdag inträder för den delen av Leveransen.
- 18.4 Försening föreligger inte om Ramavtalsleverantören försenas eller hindras att fullfölja Leveransen på grund av förhållande som ensidigt beror på Kunden. Ramavtalsleverantören äger rätt att flytta fram installationsdagen och avtalad leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna motiverad tidpunkt om förseningen ensidigt beror på Kunden. Tidpunkten ska skriftligen överenskommas mellan Parterna.
- 18.5 Finner Ramavtalsleverantören att försening kommer att inträffa eller framstår försening som sannolik, ska Ramavtalsleverantören utan uppskov skriftligen meddela Kunden detta. Därvid ska anges orsaken till förseningen samt om möjligt tidpunkt för Leverans. Underlåter Ramavtalsleverantören att inom skälig tid lämna sådant meddelande, har Kunden rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid. Meddelande och godkännande påverkar inte avtalad leveransdag och Kundens rätt till vite och skadestånd.

19 Vite till följd av försenad Leverans

- 19.1 Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite. Kunden har rätt att i Kontraktet uppställa krav gällande vite. Överenskomna vitesbelopp, grunder och eventuella begränsningar ska då anges i Kontraktet. Vite till följd av försening faller till betalning 30 kalenderdagar efter den tidpunkt under vilken förseningen föreligger och regleras på anmodan av Kunden. Kunden har även rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av försening ska avräknas från sådant skadestånd.
- 19.2 Om inte Parterna särskilt har överenskommit om annat i Kontraktet utgår vite den första dagen med 0,70 % av vitesunderlaget. Härfter utgår vite med 1 % av vitesunderlaget per påbörjad kalenderdag som dröjsmålet varar, begränsat till ett maximalt vite om 12 % av vitesunderlaget.
- 19.3 Vid försening utgörs vitesunderlaget av den del av det avtalade priset avseende den aktuella Leveransen som omfattas av dröjsmålet samt den del av det avtalade priset som avser vad som redan Levererats men som inte kunnat tas i avsett bruk på grund av förseningen. För det fall att Kunden har börjat använda del av Leveransen som är av verksamhetskritiska skäl enligt vad som föreskrivs i punkt 10.10 ska detta inte beaktas vid beräkning av vitesunderlaget.
- 19.4 Vid Leverans som utförs enligt fastpris utgör vitesunderlaget, om inte annat anges i Kontraktet, av det fasta priset för Leveransen för ett kvartal. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode och/eller nyttjandegrad gällande telefoni och

datakommunikation utgörs vitesunderlaget, om inte annat anges i Kontraktet, beräknad kostnad för ett (1) års Leverans.

20 Felansvar

- 20.1 Tiden under vilken Ramavtalsleverantören ansvarar för fel börjar löpa från och med Effektiv leveransdag.
- 20.2 Fel föreligger då Serviceobjektet inte uppfyller Avtalad specifikation eller Kontraktet. Med fel avses även sådan störning, som medför att Kunden inte har tillgång till Serviceobjektet. Fel på enskilda redundanta komponenter kan tillåtas så länge inte Funktionen berörs, om Parterna inte överenskommit om annat.
- 20.3 Inom ramen för dessa Allmänna villkor finns tre fördefinierade kategorier av fel.

Kategori 1, Kritiska fel	Kategori 2, Icke kritiska fel	Kategori 3, Ringa fel
Fel som medför att Serviceobjektet inte uppfyller Avtalad specifikation eller Kontraktet och som är kritiska på så sett att felet berör verksamhetskritiska processer och processer som har stor betydelse för Kunden.	Fel som medför att Serviceobjektet inte uppfyller Avtalad specifikation eller Kontraktet men som vid tidpunkten för felets inträffande inte bedöms som kritiskt. Exempelvis kan detta vara fel där alternativa användningssätt är möjliga.	Fel som medför att Serviceobjektet inte uppfyller Avtalad specifikation eller Kontraktet men som är av ringa betydelse för Kundens verksamhet.

Kategorisering av fel kan variera från tid till annan beroende på hur felet vid den aktuella tidpunkten påverkar Kundens verksamhet. Fel kan, på initiativ av Kunden, omkategoriseras. Omkategorisering kan inte ske efter det att Ramavtalsleverantören har åtgärdat felet och Kunden har godkänt åtgärden. Kunden har tolkningsföreträde avseende kategorisering av fel.

21 Felanmälan

- 21.1 Felanmälan ska ske till Ramavtalsleverantörens Kundtjänst. Felanmälan får göras av Kunden utsedd person eller supportgrupp och enligt de rutiner som Parterna särskilt har överenskommit om i Kontraktet.
- 21.2 Kunden beslutar vid felanmälan vilken kategori (Kritiska fel, Icke kritiska fel- eller Ringa fel) felet tillhör.
- 21.3 I det hänseende fel detekteras i Ramavtalsleverantörens övervakningssystem, ska Kunden inom skälig tid från det att felet detekterades underrättas om felet. Kunden beslutar vilken kategori (Kritiska fel, Icke kritiska fel eller Ringa fel) felet tillhör.
- 21.4 Ramavtalsleverantören ska "logga" samtliga fel och åtgärder som sker inom Kontraktperioden.

- 21.5 Ramavtalsleverantören ska kvartalsvis sammanställa och översända samtliga loggade fel och/eller åtgärder till Kunden. Kunden ska erhålla sammanställningen i skälig tid innan driftmöte enligt avsnitt 9 *Driftmöten* enligt dessa Allmänna villkor.

22 Felavhjälpning

- 22.1 Ramavtalsleverantören ansvarar för att fel åtgärdas och att klarrapport översänds till av Kunden utsedd person eller supportgrupp för godkännande.
- 22.2 Ramavtalsleverantören ska ha ett övervakningssystem som mäter huruvida de i Avtalad specifikation eller Kontraktet uppställda kraven uppfylls. Övervakningssystemet ska generera larm om överenskomna krav inte uppfylls. Sådant larm ska loggas och översändas till Kunden. Övervakning ska ske dygnet runt, alla dagar.
- 22.3 Ramavtalsleverantören ska på Kundens begäran utföra särskilda mätningar, om Kunden upplever att Leveransen inte uppfyller Avtalad specifikation eller Kontraktet. Mätningarna ska ske utan dröjsmål från Kundens begäran. Mätningarna ska dokumenteras och översändas till Kunden inom skälig tid från det att mätningen utförts, om annat inte anges i Kontraktet. I det hänseende fel ej föreligger debiteras Kunden för kostnader enligt i Kontraktet angiven prislista. Oavsett kategori av fel (Kritiska fel, Icke kritiska fel eller Ringa fel) åligger det Ramavtalsleverantören att felavgränsa och rapportera att fel föreligger till av Kunden angiven person eller supportgrupp.
- 22.4 Felavhjälpning innebär i första hand att felet åtgärdas och i andra hand att Ramavtalsleverantören erbjuder en kringgående åtgärd. Parterna kan i Kontraktet överenskomma om annat.
- 22.5 På begäran ska Ramavtalsleverantören även förse Kunden med en fördjupad rapport innehållande samtliga registrerade fel och åtgärder som finns i Ramavtalsleverantörens system avseende tidpunkter, vidtagna åtgärder och annan relevant information som kan göras tillgänglig. Format och innehåll i rapporten ska gemensamt överenskommas mellan Parterna.
- 22.6 Om Ramavtalsleverantörens personal tillkallas för kontroll eller åtgärd av fel som inte Ramavtalsleverantören ansvarar för eller där inget fel kan konstateras debiteras Kunden för åsamkade onödiga kostnader enligt i Kontraktet angiven prislista. Vid fel på Serviceobjektet som uppkommit genom att Ramavtalsleverantörens personal utfört ändringar eller Kundens personal tillkallats för åtgärd äger Kunden rätt att på kommande faktura dra av motsvarande belopp eller fakturera beloppet i enlighet med i Kontraktet angiven prislista.

23 Eskalering

- 23.1 Eskalering ska ske enligt Kontraktet. Eskalering ska vid behov kunna påkallas av Kunden. En specificerad rutin för eskalering kan tas fram i samråd mellan Parterna och inkluderas i Kontraktet. Rutinen ska innehålla tydliga definitioner på i vilka lägen och hur eskalering ska ske.

- 23.2 Vid Kritiska fel (kategori 1) ska Ramavtalsleverantören arbeta med två parallella upptrappningar; en Teknisk eskalering och en Management eskalering, om Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet. Syftet med upptrappningarna är att förse ärendet med mer resurser, kompetens och större befogenheter. Ramavtalsleverantören ska i sådana situationer alltid tillse att det finns en ansvarig person som handlägger och ansvarar för det aktuella ärendet.

24 Säkerhetskopiering och verifiering

- 24.1 Ramavtalsleverantören ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering och verifiering av alla kritiska system som ingår i Leveransen. I Kontraktet kan Parterna överenskomma avseende vilka system som regelbundet ska säkerhetskopieras.

25 Rättningar och uppdateringar

- 25.1 Uppdateringar och programvarurättningar sker i enlighet med Kontraktet. Sådana uppdateringar och programvarurättningar ska ske inom Servicefönster samt utan att Åtgärdstider beräknas. Om Kunden kräver att installation av denna typ av rättningar ska ske utanför avtalad tid, debiteras Kunden i enlighet med i Kontraktet angiven prislista.

26 Service och Underhåll

- 26.1 Ramavtalsleverantören har ett helhetsåtagande avseende servicenivå och Underhåll om Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet. I helhetsåtagandet ingår även inbytesservice.

27 Servicenivåer

- 27.1 Nedan framgår ett antal olika fördefinierade servicenivåer. Kunden ska ange i Kontraktet vilken av dessa servicenivåer som är aktuell för respektive Serviceobjekt. Kunden kan även välja att definiera egna servicenivåer i Kontraktet.

I det hänseende Parterna inte överenskommer om servicenivå för Serviceobjekt ska servicenivå 6 gälla för det Serviceobjekt där servicenivå inte finns angiven i Kontraktet. Om Kunden avtalat om annan servicenivå och en eller flera av delarna Åtgärdstid, Maximal Avbrottstid, Maximalt antal Fel, Servicetid eller Drifftid utelämnas, ska minst Servicenivå 3 gälla för de delar som inte ingår i de av Kunden egen angiven Servicenivå.

Servicenivå	Maximal Åtgärdstid i timmar per fel under Servicetid	Maximalt antal fel under Servicetid per kvartal	Maximal Avbrottstid i timmar per kvartal under Servicetid	Servicetid	Drifftid
-------------	--	---	---	------------	----------

1	2	2	2	Dygnet runt årets alla dagar	Dygnet runt årets alla dagar
2	4	4	4	Dygnet runt årets alla dagar	Dygnet runt årets alla dagar
3	8	4	8	Dygnet runt årets alla dagar	Dygnet runt årets alla dagar
4	4	4	4	Arbetsdag, 08:00-18:00	Dygnet runt årets alla dagar
5	8	4	12	Arbetsdag, 08:00-18:00	Dygnet runt årets alla dagar
6	12	8	24	Arbetsdag, 08:00-18:00	Dygnet runt årets alla dagar

- 27.2 För servicenivå 4, 5 och 6 gäller att påbörjad felavhjälpning som ej avslutats under avtalad Servicetid ska, om Kunden så begär, fortsätta till dess att felet är avhjälat, under förutsättning att felet bedöms kunna åtgärdas inom den aktuella Arbetsdagen, räknar till och med 24:00, som felavhjälpningen påbörjades. I de fall felavhjälpningen sker utanför avtalad Servicetid på Kundens initiativ ska Kunden debiteras för kostnader enligt i Kontraktet angiven prislista.

28 Viten vid fel

- 28.1 Vid längre Åtgärdstid, fler antal fel än maximalt antal fel per kvartal eller längre Avbrottsstid enligt avsnitt 27 *Servicenivåer* i dessa Allmänna villkor ska vite utgå för aktuellt Serviceobjekt enligt nedan.
- Fel räknas från och med det att Kunden anmäler felet eller när felet detekteras i Ramavtalsleverantörens övervakningssystem. Om felet detekteras eller felanmälan sker efter avtalad Servicetid enligt vald servicenivå börjar Åtgärdstiden löpa näst på följande första tidpunkt för avtalad Servicetid Felet är åtgärdat när Kunden skriftligen godkänner Ramavtalsleverantörens utförda åtgärd.
 - När ett fel omkategoriseras, ska vitesberäkning göras enligt villkor för den felkategori som felet omkategoriseras till. Det förändrade vitet ska beräknas från den tidpunkt som Ramavtalsleverantören underrättas om omkategoriseringen och adderas till det tidigare vitet som beräknats från felanmälan.
 - Vite regleras på anmodan av Kunden. Reglering av vite kan ske genom kvittning på kommande faktura, kreditfaktura eller separat utbetalning. I det fall Kunden krediteras eller erhåller en separat utbetalning förfaller vite till betalning 30 kalenderdagar från det att en faktura kommit Ramavtalsleverantören tillhanda. Kunden har även rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av fel ska avräknas från skadestånd.

- 28.2 Om Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet är det vitesgrundande beloppet vid fast pris för Kritiska fel (kategori 1) 5 % av Leveransens kvartalskostnad, dock minst 1500 SEK. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode eller nyttjandegrad gällande telefoni och datakommunikation är det vitesgrundande beloppet för Kritiska fel (kategori 1) 5 % av Leveransens beräknade kvartalskostnad, dock minst 1500 SEK. Maximalt kan vite inte överstiga uppskattad eller faktisk kvartalskostnad för Leveransen.
- 28.3 Om Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet är det vitesgrundande beloppet vid fast pris för Icke kritiska fel (kategori 2) är 2 % av Leveransens kvartalskostnad, dock minst 500 SEK. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode eller nyttjandegrad gällande telefoni och datakommunikation är det vitesgrundande beloppet för Kritiska fel (kategori 1) 2 % av Leveransens beräknade kvartalskostnad. Maximalt kan vite inte överstiga uppskattad eller faktisk kvartalskostnad för Leveransen.
- 28.4 Vid Kritiska fel (kategori 1) och Icke kritiska fel (kategori 2) beräknas vite enligt nedan.
- Vite utgår med 100 % av det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 60 minuters ökning av otillåten Åtgärdstid per fel.
 - Vite utgår med 100 % av vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 50 procentig ökning av otillåtet antal fel per kvartal.
 - Vite utgår med 100 % av det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 50 procentig ökning av otillåten Avbrottsstid per kvartal.
- 28.5 För Ringa fel (kategori 3) ska felavhjälpande åtgärder påbörjas inom åtta (8) timmar från det att Kunden anmäler felet. Åtgärdstiden räknas Servicetid 08.00 till och med 18.00. Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontraktet har Kunden rätt att begära vite om inte felet avhjälpats inom 80 timmar, räknat under Servicetid. Vid Leverans som utförs enligt fast pris utgår vite med 0,25 % av Leveransens kvartalskostnad per påbörjad timme utöver avtalad Åtgärdstid, upp till maximalt 10 % av den totala kvartalskostnaden för Leveransen. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode eller nyttjandegrad gällande telefoni och datakommunikation utgår vite med 0,25 % av Leveransens uppskattade kvartalskostnad per påbörjad timme utöver avtalad Åtgärdstid, upp till maximalt 10 % av den uppskattade kvartalskostnaden för Leveransen.

29 Undantag vid beräkning av vite

- 29.1 Tid enligt nedan ska inte räknas som Avbrott, om inte annat överenskommit mellan Parterna i Avtalad specifikation eller i Kontraktet.
1. Avbrott ensidigt orsakad av Kunden eller förhållande på Kundens sida
 2. Förseningar vid Underhåll eller felavhjälpning som orsakats av att Kunden ej följt mellan Parterna överenskomna rutiner eller om personal tillhörande Ramavtalsleverantören ej har beretts tillträde till Kundens lokaler, utan skälig anledning.



3. Felanmälan från Kunden rörande bristande prestandanivåer i de fall grunden till bristande prestandanivå är att Ramavtalsleverantören nyttjar en överenskommen och specificerad redundant lösning med lägre prestanda än ordinarie lösning. Ramavtalsleverantören äger enbart rätt att nyttja överenskommen och specificerad redundant lösning under den tid som framgår av Kontraktet.
4. Avbrott förorsakad av planerat Underhåll inom de villkor rörande frekvens och varaktighet som anges i Kontraktet.

30 Servicefönster

- 30.1 Ramavtalsleverantören får utföra planerat arbete avseende Underhåll under tid som anges i Kontraktet. Ramavtalsleverantören ska meddela den av Kunden angiven person eller supportgrupp senast fem (5) Arbetsdagar innan planerade arbeten utförs, om inte annat anges i Kontraktet.

31 Revision av Ramavtalsleverantörens åtaganden

- 31.1 Kunden ska äga rätt att genomföra revision i syfte att kontrollera att Ramavtalsleverantören inte avviker från de krav som uppställs i Ramavtalet.
- 31.2 Kunden eller den som Kunden utpekar ska ha rätt att genomföra kontroller för att säkerställa att gällande säkerhetskrav efterlevs av Ramavtalsleverantören och underleverantörer.
- 31.3 Kunden äger rätt att genom revision kontrollera Ramavtalsleverantörens underleverantörer i de fall underleverantörer ingår i Ramavtalet. Vid revision ska Kunden ha rätt att ta hjälp av en utomstående kontrollorganisation.
- 31.4 Kunden svarar för kostnaden för revisionen om Ramavtalsleverantören fullgjort sitt åtagande. I annat fall ska Ramavtalsleverantören stå för hela kostnaden.

32 Administrativa säkerhetskrav

- 32.1 Ramavtalsleverantörens styrning och rutiner avseende informationssäkerhet ska vara uppbyggda i enlighet med och motsvara den senast utkomna versionen av SS-ISO/IEC 27002.
- 32.2 Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla möjlighet för Kunden till uppföljning av i Kontraktet avtalade säkerhetsnivåer samt även med beaktande av Kundens säkerhetskrav och lagstiftning inom området. Ramavtalsleverantören ska ha rutiner för egen kontroll och uppföljning av säkerhetsnivåer och efterlevnad av gällande säkerhetskrav.
- 32.3 Ramavtalsleverantören ska regelbundet utföra säkerhets- och sårbarhetsanalyser. Ramavtalsleverantören ska ha rutiner för genomförande av säkerhets- och sårbarhetsanalyser för berörda Leveranser.

33 Säkerhetskrav

- 33.1 Ramavtalsleverantören ska följa de säkerhetsföreskrifter som Kunden redovisar från tid till annan samt tillse att berörd Konsult och anlitad underleverantör iakttar dessa föreskrifter. Om säkerhetsföreskrifterna förändras efter Kontraktets ingående har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning om Ramavtalsleverantören kan påvisa att förändringarna inneburit betydande kostnadsökningar.
- 33.2 För att Leverans inom samhällsviktig verksamhet ska kunna ske kan en säkerhetsprövning och eventuell registerkontroll behöva utföras på berörda personer. Ramavtalsleverantören samt eventuella underleverantörer blir då på Kundens begäran föremål för säkerhetsskyddsförordning (1996:633). Det åligger Kunden att i Kontraktet ange att säkerhetsskyddsavtal erfordras för Leveransen. De närmare villkoren för ett säkerhetsskyddsavtal och dess vidmakthållande under kontraktperioden ska fastställas mellan Kunden och Ramavtalsleverantören.
- 33.3 Ramavtalsleverantören ska på begäran från Kunden redogöra för den, för Serviceobjektet relevanta, nationella fysiska infrastruktur och eget kommunikationsnät inklusive placering av noder och framföringsvägar. Redogörelsen sker alltid med hänsyn till Kontraktet, nationella säkerhetsföreskrifter, lagstiftning och parternas säkerhetsrutiner. Uppbyggnaden av Ramavtalsleverantörens nät kan vara att betrakta som företagshemlig information om Ramavtalsleverantören så anger.
- 33.4 Ramavtalsleverantören ska följa Post- och telestyrelsens vid var tid gällande allmänna råd om god funktion och teknisk säkerhet samt uthållighet och tillgänglighet vid extraordinära händelser i fredstid (PTSFS 2007:2).
- 33.5 Ramavtalsleverantörens skydd av erbjudna Leveranser ska ha ett förebyggande, detekterande och korrigerande syfte. Säkerhetsarbetet ska utgå från löpande riskanalyser med beaktande av kontraktsmässiga säkerhetskrav, fastställande av skyddskrav, enhetliga processer för utveckling och förvaltning/drift av erbjudna tjänster där säkerhet är en integrerad del samt tydligt dokumenterad ansvarsfördelning, utbildning, övning och uppföljning av säkerhetsnivåer. Säkerhetsarbetet innefattar även tekniska lösningar för konfidentialitet, tillgänglighet, integritet och spårbarhet.

34 Ansvarsbegränsningar och befrielsegrunder

- 34.1 Om Part förhindras att fullgöra Leveransen av omständighet utanför Partens kontroll som Parten inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits eller av att Partens underleverantör förhindras fullgöra sin Leverans på grund av sådan omständighet, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken till förseningen inträffar före eller efter avtalad leveransdag. För att Part ska ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund ska Part omedelbart då denne får kännedom om sådan omständighet underrätta den andra Parten härom. Om Kontraktets fullgörande till

väsentlig del förhindras för längre tid än 90 dagar på grund av sådan omständighet äger Part rätt att, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda Kontraktet.

- 34.2 Part ansvarar för skada som denne vållar den andra Parten om skadan orsakats av fel eller försummelse. Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, dock högst med ett belopp per skadetillfälle motsvarande det belopp som är högst av 35 prisbasbelopp respektive 20 % av det avtalade priset avseende den aktuella Leveransen. Ansvarsbegränsningen omfattar inte viten, prisavdrag eller räntor. Part ansvarar inte heller för ersättningsskyldighet gentemot tredje part. Vid Leverans som utförs enligt fastpris utgör det fasta priset det avtalade priset. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode och/eller nyttjandegrad gällande telefoni och datakommunikation utgörs det avtalade priset av beräknad kostnad för ett (1) års inköp. Den nu sagda begränsningen gäller inte om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 34.3 Ramavtalsleverantören ansvarar inte för förlust eller förvanskning av data utom vad avser sådan förlust eller förvanskning av data som orsakats av Ramavtalsleverantörens försumlighet att utföra säkerhetskopiering enligt Avtalad specifikation och Kontraktet, varvid Ramavtalsleverantören ansvarar inom ramen för den begränsning som framgår av punkt 34.2.
- 34.4 Ramavtalsleverantören ansvarar inte för fel som ligger utanför Ramavtalsleverantörens åtagande enligt Kontraktet samt inte för fel som orsakats av ändring, reparation eller anslutning i Serviceobjekt som utförts på uppdrag av någon annan än Ramavtalsleverantören.

35 Förtida upphörande

- 35.1 Parterna kan överenskomma om uppsägningstid i Kontraktet.
- 35.2 Kunden har rätt att med omedelbar verkan säga upp Kontraktet om:
- Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åligganden avseende svenska skatter eller sociala avgifter trots påpekande från Kunden, eller
 - Ramavtalsleverantören enligt lagakraftvunnen dom dömts för ekonomiska brott, eller
 - person i ledande ställning hos Ramavtalsleverantören har belagts med näringsförbud, eller
 - det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med Avropet, eller
 - det framkommer att Ramavtalsleverantören inte längre uppfyller obligatoriska krav i Ramavtalets upphandlingsunderlag, eller
 - det framkommer att någon omständighet föreligger vilken skulle utesluta en Ramavtalsleverantör att delta i en offentlig upphandling enligt 10 kap 1 § LOU, eller
 - Ramavtalsleverantören försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, inställer sina betalningar eller annars kan anses vara på obestånd, eller

- h) företrädare för Ramavtalsleverantören blir dömd för olaga diskriminering eller om Ramavtalsleverantören tvingas betala skadestånd enligt följande lagstiftning: Jämställdhetslag (1991:433), Lagen (1999:130) om åtgärder mot diskriminering i arbetslivet på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, Lagen (1999:132) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av funktionshinder, Lagen (1999:133) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av sexuell läggning, Lagen (2001:1286) om likabehandling av studenter i högskolan, Lagen (2003:307) om förbud mot diskriminering samt Lagen (2006:67) om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever, eller
- i) Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åtaganden på så sätt att maximalt vite utgår.

- 35.3 I Ramavtalet framgår det att Statens inköpscentral har rätt att med omedelbar verkan säga upp Ramavtalet om det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med upphandlingen och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av Ramavtalet. Kunden har som en följd av detta rätt att säga upp Kontraktet.
- 35.4 Utöver vad som anges på annan plats i dessa Allmänna villkor äger Part rätt att med omedelbar verkan säga upp Kontraktet om motparten i väsentlig mån brister i förpliktelse enligt Kontraktet och inte vidtar rättelse inom 30 kalenderdagar efter skriftlig anmodan därom.
- 35.5 Uppsägning med omedelbar verkan kan ske om motparten vid upprepade tillfällen i väsentlig mån brister i förpliktelse enligt Kontraktet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Med upprepande tillfällen avses att motparten vid mer än sex (6) tillfällen under en period om tolv (12) månader i väsentlig mån brustit i sina förpliktelser enligt Kontraktet.
- 35.6 Uppsägning ska skriftligen ställas till motpartens kontaktperson till den av motparten angivna adressen. Part ska därvid uppge grunden för uppsägningen. Har detta skett ska uppsägning anses vara fullgjord.
- 35.7 Vid betalning i samband med uppsägning tillämpas reglerna för betalning i avsnitt 16 *Pris och betalning* i dessa Allmänna villkor.
- 35.8 För det fall Kunden häver eller säger upp Kontraktet i enlighet med någon av punkterna i detta avsnitt har Kunden rätt att exkludera den Ramavtalsleverantör vars Kontrakt hävts eller sagts upp, från att lämna avropssvar i det nya avropet som syftar till att ersätta det Kontraktet som hävts eller sagts upp.
- 35.9 Vid uppsägning med omedelbara verkan enligt detta avsnitt äger Part rätt till skadestånd inom ramen för ansvarsbegränsningen.

36 Avveckling och överlämning

- 36.1 Ramavtalsleverantören ska vara behjälplig i samband med avveckling av Leveransen och vid byte av Ramavtalsleverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation.

- 36.2 Ramavtalsleverantören ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling utförs på ett fackmannamässigt sätt och att en detaljerad plan upprättas inför avvecklingen om Kunden begär det. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av pågående eller avslutade Leveranser till Kunden eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Kunden.
- 36.3 Ramavtalsleverantören ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens om Leveransen till Kunden och/eller tredje part.
- 36.4 Ramavtalsleverantören ska under överlämnandefasen säkerställa att nyckelpersoner är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som efterfrågas. Med nyckelpersoner avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att personen har speciell kompetens eller har haft en speciell roll. Nyckelpersoner ska vara tillgängliga i upp till tre (3) månader om inte annat framgår av Kontraktet.
- 36.5 Ramavtalsleverantören ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Kunden har överlämnats och sedermera raderats och förstörts hos Ramavtalsleverantören.

37 Sekretess

- 37.1 Part kan inte till tredje part lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller som i övrigt rör motpartens interna förhållanden, i annan utsträckning än som krävs för Leveransens genomförande.
- 37.2 Sekretessskyldighet gäller inte för sådan information som Part kan visa har blivit känd för denne på annat sätt än genom Leveransen eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när Part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.
- 37.3 I de fall Ramavtalsleverantören ges tillgång till, enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), skyddad information ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Ramavtalsleverantören ska informera Konsult och anlitad underleverantör om gällande sekretess.
- 37.4 Om Kunden så begär ska särskild sekretessförbindelse undertecknas av Konsult och anlitad underleverantör innan arbetet påbörjas.
- 37.5 Om Parterna inte avtalat annat gäller sekretess under kontraktstiden samt under fem (5) år efter Kontraktets upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen. Ramavtalsleverantören kan endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kundens data som behandlas i Leveransen i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållandet av Leveransen. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.

38 Försäkring

- 38.1 Det åligger Ramavtalsleverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till



Leveransens art och omfattning. Ramavtalsleverantören ska även ha en försäkring som täcker ren förmögenhetsskada. På begäran av Kunden ska Ramavtalsleverantören förete bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

39 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

- 39.1 Part kan inte utan motpartens skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Kontraktet till annan. Kunden äger dock rätt att överlåta samtliga rättigheter och skyldigheter enligt Kontraktet, till ny organisation eller organisationsform för det fall Kunden byter till sådan ny organisation eller organisationsform.

40 Ändringar och tillägg

- 40.1 Ändringar i och tillägg till Kontraktet ska för att vara gällande vara skriftligen undertecknad av båda Parter. Ändringar och/eller tillägg ska biläggas Kontraktet.

41 Tvistelösning och tillämplig lag

- 41.1 Tvister angående tolkning eller tillämpning av ett Kontrakt samt övriga avtalshandlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand avgöras genom förhandling Parterna emellan. Om inte uppgörelse nås vid dessa förhandlingar ska tvisten avgöras av svensk allmän domstol.
- 41.2 Rättigheter och skyldigheter enligt detta Kontrakt bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.